



UNION EUROPEA



Proyecto Sistema Nacional de
Capacitación Municipal

**DIRECTRICES PARA EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO A
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CON PASANTES Y
PRACTICANTES.**

BOGOTÁ SEPTIEMBRE DE 2002.



UNION EUROPEA



Proyecto Sistema Nacional de
Capacitación Municipal

DIRECTRICES PARA EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO A EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CON PASANTES Y PRACTICANTES.

CONTENIDO

CONTENIDO	Página
1- Introducción	3
2- Selección y Vinculación de Estudiantes	6
3- Capacitación a Estudiantes	7
4- Actividades a Ejecutar por Estudiantes	7
5- Objetivos a alcanzar	9
6- Monitoreo y Apoyo a Estudiantes	10
7- Conclusiones	10



UNION EUROPEA



Proyecto Sistema Nacional de
Capacitación Municipal

DOCUMENTO METODOLÓGICO

DIRECTRICES PARA EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO A EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS CON PASANTES Y PRACTICANTES.

1- Introducción

El programa Escuela de Gobierno, tiene como uno de sus objetivos fundamentales en lo que se relaciona con los entes prestadores de servicios públicos, buscar su fortalecimiento institucional y empresarial, lo cual debe redundar en una mejor gestión y por ende en el mejoramiento del servicio (s) que presta(n), visto este mejoramiento a través de indicadores básicos como cobertura, confiabilidad, calidad y tarifas ajustadas al tipo y calidad de servicio prestado. Una mejora en la gestión debe igualmente representar una mejora en el recaudo lo que le permite a las empresas asegurar su sostenibilidad y la disponibilidad de los servicios para futuras generaciones.

El programa busca llegar de manera efectiva al mayor número de municipios y empresas de servicios públicos domiciliarios. Sin



UNION EUROPEA



Proyecto Sistema Nacional de
Capacitación Municipal

embargo el gran número de éstas y la limitación de recursos humanos y materiales, hacen imposible que dicho programa llegue a todo el territorio nacional.

El programa por lo tanto ha seleccionado un grupo de departamentos y dentro de cada uno de estos, un grupo de municipios o la totalidad si el número de municipios lo permite, para desarrollar el programa de capacitación.

Actualmente se trabaja en Cundinamarca (20 municipios), Atlántico (23 municipios), Risaralda (12 municipios), Caldas (6 municipios) y Boyacá (6 municipios). Próximamente se iniciarán trabajos en Antioquia y Quindío.

El proceso de capacitación se adelanta dentro del marco del programa de Cultura Empresarial del Ministerio de Desarrollo Económico, con el que se ha establecido un convenio oficial con cubrimiento nacional. Dentro de este convenio el MDE, el SNCM y la ESAP, adelantan los procesos de capacitación en los departamentos donde se ha instalado el programa Escuela de Gobierno. En Risaralda además de los



UNION EUROPEA



Proyecto Sistema Nacional de
Capacitación Municipal

anteriores se ha vinculado el convenio Programa Mejor Gestión para los Departamentos – GTZ.

Para garantizar el cumplimiento de los objetivos del programa, es decir el fortalecimiento institucional y empresarial, las actividades del programa no se limitan exclusivamente a impartir conferencias sobre aspectos académicos, técnicos, administrativos etc., relacionados con la gestión de las empresas de servicios públicos. Las actividades trascienden el marco de la capacitación y cubren el proceso de acompañamiento y asesoría, para garantizar que las empresas puedan alcanzar los objetivos que se proponen a través de los compromisos de trabajo que se generan en los diferentes módulos de que está compuesto todo el programa.

Para el proceso de acompañamiento y asesoría a las empresas se ha venido vinculando a estudiantes que cursan último año en la ESAP (caso Cundinamarca, Risaralda y Boyacá) o practicantes del SENA de Tecnología Profesional en Agua Potable y Saneamiento Básico (Atlántico)

2- Selección y Vinculación De Estudiantes.



UNION EUROPEA



Proyecto Sistema Nacional de
Capacitación Municipal

Las gobernaciones contactan a las instituciones que tienen oferta de estudiantes para participar en el programa y establecen los respectivos convenios y la selección de los participantes.

Paralelamente se trata de establecer convenios entre la gobernación y las administraciones municipales, en los cuales se fijan los compromisos que éstas adquieren con los estudiantes para asegurar que ellos puedan desplazarse y cumplir con sus actividades. En estos convenios se busca que las empresas, en la medida de sus posibilidades, financien el desplazamiento y gastos de estadía de los estudiantes para las visitas a los municipios o corregimientos.

En general se trata de vincular estudiantes que estén cursando estudios que tengan afinidad con el tema de servicios públicos, y que su trabajo de grado o pasantía tenga una aplicación en un tema específico de servicios públicos.

3- Capacitación A Estudiantes



UNION EUROPEA



Proyecto Sistema Nacional de
Capacitación Municipal

Una vez definido el grupo de estudiantes que apoyará el proceso en cada departamento, a cada uno le es asignada una o varias empresas que tendrá bajo su responsabilidad.

Los estudiantes seleccionados se vinculan directamente a los diferentes talleres y actividades complementarias, en compañía de los funcionarios de las empresas de servicios que le han sido asignadas.

4- Actividades A Desarrollar Por Los Estudiantes

Las actividades que deben desarrollar los estudiantes que participan dentro del programa Escuela de Gobierno son:

- Participar de los talleres que se programen por parte del programa Escuela de Gobierno u otros organismos en temas que están directamente relacionados con el área de su estudio.
- Elaborar un diagnóstico general o línea base sobre la situación de la empresa que le ha sido asignada y de los servicios que presta. Este diagnóstico debe de incluir algunos indicadores



UNION EUROPEA



Proyecto Sistema Nacional de
Capacitación Municipal

básicos como; cobertura, calidad, confiabilidad, índice de pérdidas, tarifas, costos administrativos, costos operativos, inversiones, índice de recaudo, cartera morosa etc.

- Orientar a las empresas en la definición de los compromisos de trabajo que se orienten al fortalecimiento institucional y empresarial de la entidad.
- Acompañar a la entidad prestándole asesoría y haciendo permanente seguimiento para garantizar que la empresa cumpla con los compromisos adquiridos y alcance las metas propuestas.
- Presentar informes periódicos acerca del avance de la empresa en el proceso de fortalecimiento empresarial e institucional.
- Finalizado su trabajo presentar un informe final donde se presente un detalle de las actividades adelantadas, los compromisos de trabajo cumplido y los resultados obtenidos hasta esa fecha por parte de las empresas. Igualmente debe de presentar un diagnóstico actualizado de la situación de la



UNION EUROPEA



Proyecto Sistema Nacional de
Capacitación Municipal

empresa y de los servicios que presta, de tal manera que pueda compararse con el diagnóstico inicial.

5- Objetivos a Lograr.

- Que la empresa a su cargo obtenga como mínimo los 400 puntos que le permita acceder al INTEGRIN en calidad de licencia provisional.
- Una vez obtenido el INTEGRIN, se implemente y se ponga en operación el área comercial de tal manera que a más tardar a los tres meses de instalado el software se esté elaborando la facturación con este software.
- Elaborar en compañía de los funcionarios de la empresa el respectivo catastro de redes y de usuarios.
- Determinar el índice de pérdidas o agua no contabilizada y diseñar un plan de control y reducción de éstas.



Proyecto Sistema Nacional de
Capacitación Municipal

6 - Monitoreo y Apoyo a Estudiantes

El trabajo de los estudiantes será monitoreado conjuntamente por los Consultores del programa Escuela de Gobierno, el MDE, los funcionarios responsables de tema de servicios públicos de la respectiva gobernación. Igualmente estas entidades brindarán permanente apoyo en capacitación, suministro de materiales y demás aspectos que requieran para el adecuado cumplimiento de sus actividades.

7- Conclusiones

La posibilidad de vincular estudiantes de pregrado de universidades o instituciones como el SENA, le ha brindado una valiosa herramienta al proceso de capacitación para las empresas de servicios públicos domiciliarios, que adelanta el programa Escuela de Gobierno. Gracias a esta herramienta es posible darle continuidad al proceso y permitir que las empresas cumplan los compromisos de trabajo y con ello alcancen las metas propuestas de fortalecimiento empresarial e institucional que se propone como objetivo el programa.



UNION EUROPEA



Proyecto Sistema Nacional de
Capacitación Municipal

Dado el grado de atraso que en materia de organización y gestión presentan la gran mayoría de las empresas involucradas en el programa, muy difícilmente el estudiante logre que el proceso alcance los objetivos durante su período de acompañamiento, de allí la importancia de que al finalizar su vinculación deje la información y el diagnóstico actualizado para que posteriormente otros estudiantes puedan seguir con el proceso de acompañamiento hasta lograr que dicha empresa alcance todos los objetivos que se propusieron cuando se vincularon al programa.

Finalmente el interés del programa es que dicho fortalecimiento empresarial se pueda medir a través de la mejora de algunos de los indicadores más representativos de la gestión y de los servicios mismos. De allí la importancia de contar con una línea base que nos permita ir observando la evolución de estos indicadores y de esta manera evaluar la eficiencia y la eficacia de los instrumentos de capacitación utilizados en el programa.